



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO  
Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas  
Faculdade de Administração e Ciências Contábeis  
Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de  
Informação



Lais de Arruda Audi

Inclusão digital: Estudo das habilidades e competências necessárias aos  
bibliotecários que atuam nas universidades públicas do Rio de Janeiro

Rio de Janeiro  
2010

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO

Lais de Arruda Audi

Inclusão digital: Estudo das habilidades e competências necessárias aos  
bibliotecários que atuam nas universidades públicas do Rio de Janeiro

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à  
Escola de Biblioteconomia da Universidade  
Federal do Rio de Janeiro como requisito  
parcial à obtenção do grau de Bacharel em  
Biblioteconomia

Orientador: Nysia Oliveira de Sá

Rio de Janeiro  
2010

A911i Audi, Lais de Arruda.

Inclusão digital: estudo das habilidades e competências necessárias aos bibliotecários que atuam nas universidades públicas da cidade do Rio de Janeiro / Lais de Arruda Audi; Orientadora: Nysia Oliveira de Sá. – Rio de Janeiro, 2010.

30f. ; il. :29,7cm.

Trabalho de conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação) – Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação - Universidade Federal do Rio de Janeiro.

Inclui Bibliografia

1. Inclusão digital. 2. Bibliotecários-habilidades. 3. Bibliotecários-competências. 4. Bibliotecas-TIC. I – Sá, Nysia Oliveira de. II. Título

CDD 303

Lais de Arruda Audi

Inclusão digital: Estudo das habilidades e competências necessárias aos bibliotecários que atuam nas universidades públicas do Rio de Janeiro

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à  
Escola de Biblioteconomia da Universidade  
Federal do Rio de Janeiro como requisito  
parcial à obtenção do grau de Bacharel em  
Biblioteconomia

Aprovado em

Banca Examinadora

---

Prof<sup>a</sup> Nysia Oliveira de Sá - Orientadora

---

Prof<sup>a</sup> Ana Senna

---

Prof<sup>a</sup> Maria das Graças Freitas Souza Filho

Dedico este trabalho  
ao meu braço direito, Rafael.

## Agradecimentos

Em primeiro lugar, gostaria de agradecer ao meu querido companheiro Rafael, por toda paciência que teve e por ter ficado sempre ao meu lado quando precisei.

A minha orientadora Nysia, por ter paciência comigo, por ter sido tão presente e cuidadosa disseminando comigo todo conhecimento dela a fim de ajudar na realização do meu projeto de conclusão do curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação.

Aos meus pais, por sempre acreditarem que eu sou capaz e me darem força e estímulos para sempre continuar a querer aprender e conhecer tudo que me é permitido.

Aos meus amigos, por entenderem as minhas ausências nos encontros.

Aos Bibliotecários que aceitaram participar do questionário, porque contribuíram muito para a realização desse trabalho.

E para aqueles que de alguma forma colaboraram para eu conseguir concretizar o meu projeto.

### **Elogio do Aprendizado**

Aprenda o mais simples!  
Para aqueles cuja hora chegou  
Nunca é tarde demais!  
Aprenda o ABC; não basta, mas aprenda!  
Não desanime! Comece! É preciso saber tudo!  
Você tem que assumir o comando!  
Aprenda, homem no asilo!  
Aprenda, homem na prisão!  
Aprenda, mulher na cozinha!  
Aprenda, ancião!  
Você tem que assumir o comando!  
Frequente a escola, você que não tem casa!  
Adquira conhecimento, você que sente frio!  
Você que tem fome, agarre o livro: é uma arma.  
Você tem que assumir o comando.  
Não se envergonhe de perguntar, camarada!  
Não se deixe convencer!  
Veja com seus próprios olhos!  
O que não sabe por conta própria, não sabe.  
Verifique a conta É você que vai pagar.  
Ponha o dedo sobre cada item  
Pergunte: o que é isso?  
Você tem que assumir o comando.

**Bertolt Brecht**

## RESUMO

AUDI, Lais de Arruda. **Inclusão digital:** Estudo das habilidades e competências necessárias aos bibliotecários que atuam nas universidades públicas do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro.2010.

O processo de globalização acelerou o desenvolvimento tecnológico e as Tecnologias da Informação e Comunicação foram inseridas nas unidades de informação. Os bibliotecários diante dessa realidade tiveram que passar por transformações no seu perfil, a fim de atender aos seus usuários de hoje. O presente projeto tem como objetivo verificar se existe uma consciência por parte dos bibliotecários das universidades públicas da Cidade do Rio de Janeiro no que diz respeito à inclusão digital. E, também, procura identificar quais são as habilidades e competências necessárias aos bibliotecários para propiciar aos estudantes a sua inclusão digital. Essa investigação será feita através de busca bibliográfica e aplicação de questionário. Verificou-se que os bibliotecários têm noção do que significa inclusão digital e sabem como pode aplicar suas habilidades e competências a fim do auxílio da mesma.

Palavras-chave: Bibliotecários-Habilidades. Bibliotecários-Competências. Bibliotecas universitárias-Rio de Janeiro (cidade). Bibliotecas universitárias-Sociedade da Informação. Bibliotecas-TIC.



## SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	9-12
2	JUSTIFICATIVA.....	13
3	OBJETIVOS.....	14
3.1	<b>Objetivo Geral</b> .....	14
3.2	<b>Objetivo Específico</b> .....	14
4	EMBASAMENTO TEÓRICO.....	15
4.1	<b>A Sociedade da Informação</b> .....	15-16
4.2	<b>As Tics e o perfil do profissional da informação</b> .....	16-19
4.3	<b>As Bibliotecas Universitárias e a Inclusão Digital</b> .....	19-20
5	METODOLOGIA.....	21-22
6	ANÁLISES E RESULTADOS.....	23-27
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	28
	REFERÊNCIAS.....	29
	APÊNDICE – Questionário.....	30-31

## 1 INTRODUÇÃO

Atualmente o mundo é marcado pelas altas tecnologias. As organizações, como por exemplo, as unidades de informações das universidades públicas da cidade do Rio de Janeiro estão passando por modificações para se adaptar a essa realidade. Como consequência, o perfil dos profissionais que atuam dentro dessas organizações teve que ser alterado a fim de atender ao seu usuário de hoje.

A globalização trouxe mudanças para as unidades de informação universitárias, incluindo informatização, novas tecnologias de informação e disseminação da informação. Os profissionais da informação precisam acompanhar essas transformações, cumprindo papéis e atendendo às novas competências exigidas para sua atuação profissional e para isto, este precisa se especializar e atualizar. (SILVA et al. , 2008, p. 1).

Os estudantes das universidades públicas da cidade do Rio de Janeiro precisam adquirir muita informação e conhecimento para a realização de trabalhos acadêmicos. Dessa forma, é essencial que os bibliotecários auxiliem na hora da busca e da recuperação da informação, além de mostrar qual a melhor fonte de informação para um determinado trabalho científico.

O perfil do profissional da informação na unidade de informação universitária deve ser um especialista em elaborar ligações com fontes externas de informação e ter um maior conhecimento de tecnologias de informação e comunicação, uma vez que, as coleções serão desenvolvidas virtualmente e as aquisições na base de consórcios e ações cooperativas. As publicações estão cada vez mais disponibilizadas em formato eletrônico pela rapidez do acesso e pelo fator econômico, portanto o profissional da informação tem que gerenciar as informações utilizando mecanismos eletrônicos e se aperfeiçoando assim, com os meios tecnológicos. (SILVA et al. , 2008, p. 5).

E já que a tecnologia tomou conta desse ambiente, esses profissionais devem explorar suas habilidades e competências a fim de cumprir seu papel.

Com as tecnologias de informação e comunicação interagindo com as unidades de informação universitária, forma-se um espaço tecnológico e científico de suporte para o ensino. Neste sentido, podemos acreditar que a unidade de informação universitária, além de um espaço de socialização de conhecimento, também é de grande relevância no processo de modernização do ensino superior. (CASTRO FILHO, 2008, apud SILVA, 2008, p.5).

Os usuários excluídos digitalmente serão beneficiados com esse auxílio, pois se observa que o perfil do bibliotecário moderno possui habilidades e competências e que pode, assim, contribuir para a inclusão digital. Tarapanoff et al. (2002 apud BAPTISTA, 2006, p. 27), por exemplo, mencionam na área de inclusão digital o papel do “animador da inteligência coletiva” para o profissional da informação: O profissional da informação, para desempenhar seu papel de animador da inteligência coletiva, deve ser um mediador da informação[...]”.

A atuação desse profissional da informação dentro de uma unidade de informação universitária é importante, pois ela deve oferecer aos seus usuários recursos informacionais para ajudá-los em seus trabalhos acadêmicos.

O presente trabalho investigará bibliotecas de duas universidades localizadas na cidade do Rio de Janeiro, a fim de demonstrar o que estão fazendo hoje em relação à inclusão digital dentro das unidades de informações. As universidades aqui analisadas serão: A Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRJ e a Universidade do Estado do Rio de Janeiro - UERJ. Abaixo segue um breve histórico destacando a missão delas.

A UFRJ foi criada no dia sete de setembro de 1920, com o nome de Universidade do Rio de Janeiro e foi reorganizada em 1937, quando passou a se chamar Universidade do Brasil, tem a atual denominação desde 1965.

Em relação a sua missão destaca-se que:

A finalidade que justifica a existência da Universidade Federal do Rio de Janeiro e que baliza seus objetivos estratégicos consiste em proporcionar à sociedade brasileira os meios para dominar, ampliar, cultivar, aplicar e difundir o patrimônio universal do saber humano, capacitando todos os seus integrantes a atuar como força transformadora. (UFRJ..., 2010).

A UERJ teve início em quatro de dezembro de 1950, com a promulgação da lei municipal nº 547, que cria a nova Universidade do Distrito Federal (UDF). Diferente da instituição homônima, fundada em 1935 e extinta em 1939, a nova Universidade ganhou força e tornou-se uma referência em ensino superior, pesquisa e extensão na Região Sudeste. Assim como a UFRJ, a UERJ também teve mudanças em seu nome ao longo da história.

A instituição viu seu nome mudar, acompanhando as transformações políticas que ocorriam. Em 1958, a UDF foi rebatizada como Universidade do Rio de Janeiro (URJ). Em 1961, após a transferência do Distrito Federal para a recém-inaugurada Brasília, a URJ passou a se chamar Universidade do Estado da Guanabara (UEG). Finalmente, em 1975, ganhou o nome definitivo de Universidade do Estado do Rio de Janeiro. Nesses sessenta anos de história, a Universidade cresceu em tamanho, estrutura e importância nos cenários regional e nacional. (UERJ..., 2010).

Como instituição pública, a missão da UERJ “está pautada nos conceitos da igualdade e pluralidade, sendo precursora também na implantação da reserva de vagas para ingresso pelo vestibular”.

A UFRJ e a UERJ são duas instituições de ensino superior da rede pública. Além da cidade do Rio de Janeiro, as universidades oferecem cursos em outros lugares do estado, demonstrando assim, que elas são duas instituições muito importantes para o país.

A investigação será na UERJ – campus maracanã e na UFRJ – campus Praia Vermelha, Fundão e IFCS. Essas universidades oferecem cursos de graduação de diferentes áreas do conhecimento, além dos cursos de pós graduação (Lato-Sensu e Stricto-Sensu) . Para atender a todo esse público no sentido de propiciar o acesso à informação e ao conhecimento, contam com várias bibliotecas espalhadas pelo campus dessas universidades. É válido lembrar que as universidades devem dar aos seus alunos suporte ao ensino, a pesquisa e a extensão.

Para concretizar o uso das tecnologias de informação e comunicação dentro do ambiente de trabalho dos bibliotecários, ressalta-se que nas duas universidades aqui estudadas, já foram implantados sistemas de informação *on line*, o que nos possibilita a comunicação em rede.

A Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) faz uso do Sistema de Bibliotecas e Informação (SiBI) como uma forma de processar, organizar, disseminar a informação existente nos acervos das bibliotecas e em outros suportes. A sua missão é: “integrar as bibliotecas à política educacional e administrativa da Universidade, provendo, disseminando e transferindo informação de modo a viabilizar a atuação plena da Universidade na promoção do ensino, pesquisa e extensão, estimulando a colaboração técnico-científica, literária e artística”.

Já UERJ faz uso da rede Sirius como rede de bibliotecas on line. E a sua missão é “atuar na promoção do acesso à informação e dar suporte às atividades de ensino, pesquisa e extensão no âmbito da Universidade, contribuindo para o desenvolvimento cultural, econômico e social do estado do Rio de Janeiro”.

O trabalho apresentará uma justificativa para entender o porquê e a intenção da linha de pesquisa do estudo, seguido dos objetivos (geral e específico). Alguns autores serão citados no embasamento teórico para reforçar o que a literatura aborda sobre temas como: a sociedade da informação, a Tecnologia da Informação e da Comunicação (TICS), o perfil do profissional da informação, as bibliotecas universitárias e a inclusão digital. Para ver a realidade dentro das bibliotecas universitária, aplicou-se um questionário para os bibliotecários de diversas áreas do conhecimento. E ao final, serão apresentados o resultados e análise da pesquisa de campo concluindo o trabalho com considerações finais.

## 2 JUSTIFICATIVA

A investigação e análise sobre as habilidades e competências dos bibliotecários das universidades da cidade do Rio de Janeiro fazem-se relevante, visto que o mundo atual é marcado pelo processo de globalização provocado pelos avanços das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs).

Estamos vivendo a era do conhecimento, ou seja, hoje informação é sinônimo de poder. Ao sinalizarmos as habilidades e competências necessárias a esses profissionais, estaremos possibilitando uma melhor inserção social dos estudantes das universidades públicas da Cidade do Rio de Janeiro e, em consequência, uma tentativa de atenuar a realidade do Brasil na questão da exclusão digital.

Exercendo o seu papel como mediador entre os usuários e a informação, além de agente social e educador, o bibliotecário poderá ensinar a utilizar determinados recursos e ferramentas informacionais, possibilitando ao usuário uma aprendizagem que vai desde a busca até a recuperação dos documentos de seu interesse.

Optou-se por analisar o perfil dos bibliotecários de universidades públicas do Rio de Janeiro, já que o Brasil é um país em desenvolvimento com alta desigualdade social. As universidades públicas são compostas por alunos de diferentes classes sociais. Dessa maneira, nem todos os alunos receberam treinamento para aplicarem e utilizarem as TICs. Os alunos excluídos digitalmente terão oportunidades de aprender dentro das unidades de informação universitária através dos profissionais da informação e, assim, poderão ter acesso à informação da mesma forma que os alunos que receberam e já utilizam essas tecnologias. Para esse público diferenciado, os bibliotecários podem auxiliar no aperfeiçoamento desses alunos.

Acreditamos que o resultado desse estudo contribuirá com informações de como os bibliotecários das universidades públicas do Rio de Janeiro podem contribuir para a inclusão digital.

### 3 OBJETIVOS

O projeto tem como proposta alcançar os seguintes objetivos.

#### 3.1 Objetivo Geral

Identificar o nível de conscientização dos bibliotecários das universidades públicas do Rio de Janeiro, no que se refere aos diferentes aspectos da inclusão digital.

#### 3.2 Objetivos Específicos

Elencar as habilidades e competências necessárias aos bibliotecários para que possam atuar como agentes de inclusão digital.

## 4 EMBASAMENTO TEÓRICO

O surgimento dessas tecnologias ocorrido na chamada Sociedade da Informação, foi o argumento utilizado para necessidade de mudança no perfil do profissional bibliotecário. A seguir, explicita-se toda essa mudança relacionando as habilidades e as competências que devem ser adquiridas pelo bibliotecário a fim de promover a inclusão digital dentro das universidades públicas da Cidade do Rio de Janeiro.

### 4.1 A Sociedade da Informação

A sociedade da informação é a revolução da informação telemática cuja tecnologia representa a associação da informática às telecomunicações no processo de ampliar o acesso e a disseminação da informação.

Foi por volta de 1970 que o termo “sociedade da informação” começou a aparecer na literatura da área de Biblioteconomia/Ciência da Informação norte-americana através da literatura periódica e de comunicação em eventos.

O termo sociedade de informação se difunde e se define como a etapa do desenvolvimento da sociedade que se caracteriza pela abundância de informação organizada. O espaço de produção desta sociedade não é mais o da fábrica ou do escritório, mas o conjunto de meios, que é, antes de tudo, um conjunto de informações, mais especificamente, de informações científicas, tecnológicas, comerciais, financeiras e culturais, difundidas de forma rápida e interativa. (ARAUJO; DIAS, 2005 apud OLIVEIRA, 2005, p. 113)

Conforme Botelho (1994), na sociedade de informação ocorre uma transformação, provocando a mudança de enfoque em relação aos fatores de produção e de desenvolvimento econômico. A base dessa transformação é que o setor de informação é intensivo em conhecimento e não em mão-de-obra. Nessa mudança, o valor agregado de conhecimento ou do segmento tecnológico é progressivamente mais importante e incorporado ao bem, provocando a transformação industrial da matéria-prima pelo valor agregado. Dessa forma, a informação adquire valor econômico, pois parte do pressuposto de que a informação gera conhecimento, e este, quando acumulado,



possibilita a produção científica e tecnológica, responsável pela geração de bens e serviços.

Cabe concluir, então, que na nova economia, a informação e o conhecimento são as principais fontes do poder.

Partindo da idéia que informação é poder, verifica-se a necessidade de capacitar os cidadãos para estes utilizarem e se beneficiarem desses instrumentos e serviços disponibilizados pelas redes de comunicação eletrônica e potencializar as informações acessadas. E vamos aqui considerar que o profissional que está mais apto para assumir esse papel é o bibliotecário na sociedade da informação. Isso porque ele deve estar ligado ao setor da informação no sentido de sua participação nos processos de geração, disseminação, recuperação, gerenciamento, conservação e utilização da informação.

#### 4.2 As Tics e o perfil do profissional da informação

Num mundo globalizado, a capacidade dos profissionais da informação em manusear as tecnologias da informação é essencial, já que elas hoje fazem parte do dia a dia das organizações.

As novas tecnologias da informação e comunicação têm uma estrutura sofisticada. Com essas tecnologias, outros costumes estão sendo introduzidos na vida cotidiana, como por exemplo, um simples celular ter acesso à internet. Assim, verifica-se que os meios de comunicação estão muito mais diversificados, mostrando, dessa forma, que a revolução tecnológica trouxe mudanças sociais.

As TICs trouxeram vários benefícios para a coleta, o armazenamento e a transmissão da informação. Um exemplo disso, é a redução dos custos de comunicação com o uso da internet e/ou intranet, além das pessoas poderem usufruir do correio eletrônico possibilitando a rápida troca de dados, informações e conhecimentos.

Neste contexto, as TICs são definidas segundo Walter, (2005 apud SANTOS; SOUZA, 2008, p. 4) “como o conjunto de sistemas e equipamentos que são utilizados para tratamento, organização e disseminação de informações”.

As TICs são recursos, ferramentas da tecnologia que são feitas especialmente para apoiar no processo de comunicação. Apoiar no sentido de ajudar a resolver problemas, executar tarefas, etc.

Como suporte para a comunicação, a tecnologia da informática surge então como grande auxílio ao bibliotecário em suas atividades, mas exige mudanças na função e no perfil do profissional da informação.

O desenvolvimento das tecnologias da informação, “eliminando” as paredes das bibliotecas e disponibilizando informações abrigadas em sistemas distantes, de modo quase instantâneo, foi o grande argumento utilizado para exigir do profissional, além de um corpo de conhecimentos especializados na área do tratamento da documentação, outros conhecimentos e habilidades para a gerência de informações em suportes e locais diversificados. Além dessas, outras características profissionais e pessoais passaram a ser fundamentais: ser curioso, produtivo, criativo, voltado para o cliente e, principalmente, dedicado ao acesso às informações. Para os profissionais da informação, o bibliotecário dentre eles, as mudanças estão afetando de maneira mais complexa, seus tradicionais modelos de trabalho, isto porque, o objeto de trabalho destes profissionais “é a informação (...) e seu knowhow e tecnologia própria são os processos ligados ao ciclo documentário ou informacional” (Tarapanoff, 1996, p.115 apud VALENTIM, 2000).

Para o Ministério da Educação – MEC, segundo o parecer CNE/CES nº 492/ 2001, compete ao profissional da informação:

Interagir e agregar valor aos processos de geração, transferência e uso da informação, em todo e qualquer ambiente; Criticar, investigar, propor, planejar, executar e avaliar recursos e produtos de informação; Trabalhar com fontes de informação de qualquer natureza; Processar a informação registrada em diferentes tipos de suporte, mediante a aplicação de conhecimentos teóricos e práticos de coleta, processamento, armazenamento e difusão da informação; Realizar pesquisas relativas a produtos, processamento, transferência e uso da informação. (MOTA; OLIVEIRA, 2005, p. 104 apud SILVA, 2008, p. 4).

Em uma pesquisa realizada por Tarapanoff (1999, p.27 apud VALENTIM, 2000) apresentada na 49<sup>o</sup> Conferência e Congresso da FID ( Federação Internacional de Documentação): em Direção à Nova Sociedade da Informação do Amanhã: inovações, desafios e impacto são destacados alguns pontos discutidos sob o aspecto profissional da educação.

Com relação ao profissional da Informação foi apontada,

“...sua responsabilidade na alfabetização em computação e informação para massas. Dentre as várias habilidades para o profissional bibliotecário estão, as de ser: líder, comunicador, negociador, empresário, especialista na busca (seletiva) informacional, diante da explosão da informação e especialista em redes (participar no processo de globalização).” (Kuman apud Tarapanoff, 1999, p.37).

Assim para desempenho nas áreas especializadas, quer em unidades universitárias, instituto de pesquisa quer em organizações governamentais e empresariais, a responsabilidade social do bibliotecário corresponde a um perfil de:

- Ser um especialista na área de conhecimento onde atua;
- Ser um profundo conhecedor dos recursos informacionais disponíveis e das técnicas de tratamento da documentação com domínio das tecnologias mais avançadas;
- Ser um gerente efetivo;
- Ser um líder para enfrentar as mudanças e suas conseqüências

Sobre as competências, no contexto da Classificação Brasileira de Ocupações - CBO, os profissionais da informação estão inseridos na CBO (2003) sob o número de 2612, que se compõe em 2612-05 para o bibliotecário e 2612-10 para técnico de documentação, que indica como competências pessoais do profissional da informação:

Quadro 1 – Competências do profissional da informação segundo a CBO

Manter-se atualizado
Liderar equipes
Trabalhar em equipe e em rede
Demonstrar capacidade de análise e síntese
Demonstrar conhecimento de outros idiomas
Demonstrar capacidade de comunicação
Demonstrar capacidade de negociação
Agir com ética
Demonstrar senso de organização
Demonstrar capacidade empreendedora
Demonstrar raciocínio lógico
Demonstrar capacidade de concentração
Demonstrar pró-atividade
Demonstrar criatividade

Fonte: SILVA, 2008, p.6

As habilidades e competências sugeridas na página anterior foram identificadas para que os bibliotecários possam propiciar dentro das universidades públicas a inserção na questão digital aos estudantes.

#### **4.3 As Bibliotecas Universitárias e a Inclusão Digital**

A Universidade e a Biblioteca são instituições sociais voltadas para o atendimento às necessidades de seus usuários. As bibliotecas são partes integrantes da sociedade e, sendo assim, devem acompanhar os processos de desenvolvimento tecnológico em uma sociedade globalizada.

No contexto da sociedade da informação, a unidade de informação universitária tem como funções segundo Araújo e Dias (2005, p. 118):

- a) a preservação dos registros da informação;
- b) a organização da informação e
- c) a disseminação da informação

A aplicação das tecnologias da informação dentro das unidades de informação universitária representa a possibilidade de aumentar o acesso à informação, já que os trabalhos em rede diminuem as barreiras. Sendo assim, a tecnologia da informação possibilita a expansão, a ampliação e diversificação dos pontos de acesso à informação.

Já que as bibliotecas universitárias e os centros de documentação hoje já são vistos como unidades de geração de novos produtos e serviços, a participação do bibliotecário no processo de oferta de produtos e serviços adquire importância crescente.

Os profissionais da informação lidam, basicamente, com a organização e o acesso à informação por meio de sistemas, e estão habilitados para explorar tecnologias. O gerente do projeto de desenvolvimento da oferta de produtos e serviços informacionais deve ter o conhecimento e a experiência em estruturas que contemplem os múltiplos níveis e camadas de interação entre pessoas, máquinas e tecnologias. (SILVEIRA, 2000, p. 88 apud SILVA; REIS, 2008).

Para que esses profissionais possam ajudar na inserção social, contribuindo para a inclusão digital, é preciso ter consciência do que esta significa.

Inclusão digital está relacionada à aprendizagem necessária ao indivíduo para circular e interagir no mundo das mídias digitais, como consumidor e como produtor de seus conteúdos e processos. Assim, estabelece-se uma relação intrínseca entre acesso e uso. É a partir do uso que as pessoas fazem das informações, que se pode distinguir níveis ou tipos diferentes de inclusão digital. (RONDELI, 2003 apud LAIPELT; MOURA; CAREGNATO, 2006, p. 286).

Cabe então, aos bibliotecários ajudarem no processo da inclusão digital igualando os diferentes níveis ou tipos de inclusão digital para que o acesso e o uso da informação sejam feitos de forma plena por todos os alunos das universidades públicas da cidade do Rio de Janeiro independentes de qualquer diferença social.

É válido ressaltar que no caso da inclusão digital não existe um manual de regras e procedimentos a ser seguido e consultado. Com toda essa revolução tecnológica, o que cabe fazer é começar a construir uma “sociedade em rede” democrática e justa. Cada um fazendo o que pode dentro de sua unidade de informação contribuiremos para diminuir as diferenças, ou seja, os profissionais da informação devem transferir o conhecimento para todos aqueles que dele necessitem e podermos disponibilizar a informação e o conhecimento.

## 5 METODOLOGIA

A coleta e análise de dados foram obtidas por meio de pesquisa de campo através de aplicação de um questionário composto por cinco perguntas abertas relacionando a temática do projeto.

O questionário foi aplicado a bibliotecários que foram selecionados a partir de seu conhecimento técnico e que atuam em bibliotecas de diversas áreas do conhecimento com a intenção de se ter diferentes experiências profissionais. A pesquisa foi aplicada aos bibliotecários que concordaram em participar (entrevista intencional).

Optou-se por entrevistar bibliotecários que atuassem em bibliotecas universitárias e que atendesse a um público especializado porque eles devem ter conhecimento das necessidades de seus usuários, de acordo com cada área do conhecimento.

Na UERJ, o questionário foi aplicado nas bibliotecas de: Engenharia; Astronomia e Física, Química, Administração, Biologia Humana, Desenho Industrial e Núcleo de Processos Técnicos, somando então 9 entrevistas.

Já na UFRJ, o questionário foi aplicado nas bibliotecas de: Física, Matemática, Química, no instituto de macromoléculas, no Núcleo de Computação Eletrônica (NCE), no CCMN e nas dos Institutos Biomédicos (CCS), somando um total de 15 entrevistas.

Ressalta-se que foi feito um pré-teste com cinco bibliotecários escolhidos aleatoriamente para verificar se seria necessária alguma alteração na formulação da pergunta para melhor entendimento do entrevistado. Constatou-se que não precisou refazer nenhuma pergunta, pois verificou-se a boa compreensão nas respostas.

É necessário dizer que o método escolhido foi entrevista com os bibliotecários através de agendamento. Mas por motivo de força maior, alguns bibliotecários preferiram responder o questionário e outros responderam através de email. O período da coleta das

respostas foi de 01 de Junho de 2010 a 10 de Junho de 2010. De todos os procedimentos usados o que mais enriqueceu o questionário foi o da entrevista feita pessoalmente, através de uma conversa informal, já que os entrevistados puderam expor suas experiências pessoais. Nas outras formas, os entrevistados ficaram restritos apenas em responder as perguntas do questionário.

Para realizar a revisão bibliográfica no período de 1996 a 2008, utilizou-se a literatura nas seguintes fontes informacionais: livros, capítulos de livros e periódicos.

A literatura selecionada para o desenvolvimento desta pesquisa procurou abordar conceitos de Tecnologia da Informação e Comunicação, inclusão digital, habilidades e competências necessárias ao profissional da informação para inclusão digital e o papel da biblioteca universitária no contexto da sociedade da informação que serão adotados como diretrizes para o aporte teórico do projeto.

## 6 ANÁLISES E RESULTADOS

Após as entrevistas, verificou-se que muitos dos entrevistados relacionaram o perfil que o profissional da informação deve ter com que os autores no embasamento teórico falaram. A seguir seguem as perguntas com algumas respostas do questionário respectivamente.

Questão 1: O que você entende por inclusão digital?

Em relação à questão 1, viu-se que todos os entrevistados relacionaram a inclusão digital ao fato de oferecer uma oportunidade à população de ter acesso ao computador. Alguns ressaltaram que além do acesso é preciso saber utilizar e dominar as ferramentas, de modo a conseguir achar o que se procura dentro da web. Abaixo seguem algumas das respostas:

- “ É o acesso a informação de forma democratizada, sem filtros, censuras ou restrições a todo cidadão”.
- “inclusão digital é permitir que várias pessoas tenham acesso a tecnologia da informação independente da classe social”.
- “ A inclusão digital refere-se à iniciativas governamentais para viabilizar os recursos tecnológicos às pessoas excluídas digitalmente, seja por falta de computadores ou de habilidade para usar os meios eletrônicos”.

Questão 2: Dentro do perfil do bibliotecário universitário de hoje quais seriam em sua opinião as habilidades e competências que podem ser exercidas a fim de proporcionar aos estudantes uma inclusão digital?

A questão 2, destaca-se que para dois dos quinze entrevistados, os estudantes sabem utilizar o computador e não precisariam da ajuda dos profissionais. Para os outros treze entrevistados, as habilidades e competências estariam ligadas à competência informacional dos estudantes e os bibliotecários contribuiriam aplicando treinamentos a esses alunos. Dois deles falaram da importância do bibliotecário conhecer as



necessidades do usuário e dessa forma, estes estão em consonância com o paradigma atual (centrado no usuário e prioridade de acesso à informação). Dentro das características do profissional devem estar a curiosidade e o domínio do computador para orientar o usuário. Destacaram que ele deve saber a língua inglesa. Seguem algumas das respostas:

- “A competência seria a orientação aos usuários apresentando o melhor meio de buscar a informação. E quanto a habilidade, tem que ter um mínimo de conhecimento na área de informática para não ficarmos para trás”.
- “Primeiro temos que conhecer as necessidades dos usuários, depois devemos ter habilidades e conhecer as ferramentas digitais (principalmente as bases de dados)”.
- “Devemos ter habilidade e a competência de apresentar as fontes relevantes na busca pela informação e guiar os alunos nesse caminho através de muitos treinamentos”.
- “Além do domínio da técnica e da metodologia, a pró-atividade, a criatividade, a iniciativa, a curiosidade e a perseverança dão condições ao profissional bibliotecário de se tornar um instrumento no processo de inclusão digital”.
- “Primeiramente o bibliotecário tem que estar atualizado em relação às novas mídias e aplicá-las em seu ambiente de trabalho, aqui na biblioteca já aderimos ao twitter. Depois precisa ter criatividade e disposição para divulgar as ferramentas de pesquisa, os alunos chegam à Universidade sem saber o que é o Portal de Periódicos da Capes. Agora ministro uma aula para os estudantes do primeiro período para explicar sobre as principais fontes de pesquisas da área. O bibliotecário precisa estar atento ao perfil dos usuários e desenvolver estratégias para alcançá-los”.

Questão 3: Quais são as principais dificuldades encontradas pelos alunos durante a realização de uma pesquisa?

Em relação a questão 3, percebeu-se que o problema não é a dificuldade em usar o computador. Muitos falaram que os alunos sabem utilizar a ferramenta citando aumento na participação cada vez mais rápida nas redes sociais (Orkut, twitter, email e etc.). O problema maior é quando se trata de uma busca acadêmica. Alguns alunos pedem auxílio aos bibliotecários, outros, porém, não reconhecem que os bibliotecários podem auxiliá-lo nessa situação.

Os alunos normalmente não sabem aonde e como procurar, ou seja, não sabem qual a melhor fonte, o termo apropriado, o melhor recurso informacional a ser utilizado para cada tipo de busca, além de dificuldades em escolher quais os descritores usar para a busca da informação. Segue algumas respostas abaixo:

- “Em geral não conhecem “os caminhos a percorrer”, não sabem por onde começar a busca”.
- “Com o grande volume de informação que existe, o aluno não sabe qual ferramenta utilizar”.
- “As principais dificuldades dos alunos é saber aonde procurar, ou seja, saber direcionar a sua pesquisa, saber qual a fonte”.
- “O desconhecimento das fontes de pesquisa, ou seja, não sabem onde procurar. Não conseguem pedir ajuda aos bibliotecários, pois, desconhecem suas habilidades de pesquisa”.
- “Filtragem de informação; (re) conhecimento de ferramentas específicas para busca e pesquisa”.

Questão 4: Na sua biblioteca existe algum tipo de treinamento formal ou informal quando o estudante não sabe utilizar o computador? Se sim, qual?

Na questão 4, destaca-se que tivemos uma grande diferença de resultados. Enquanto que a UERJ com exceção do Núcleo de Processos Técnicos, não oferece treinamentos formais, a UFRJ na maioria das bibliotecas disponibiliza os seus usuários treinamentos formais que ocorrem durante o período letivo.

No núcleo de processos técnicos existe um treinamento formal exclusivo para os alunos de mestrado. O treinamento é baseado nas fontes de pesquisa e normalização. Esse treinamento é dado por dois bibliotecários e um técnico administrativo e a turma é composta por 20 alunos.

Nas bibliotecas da UERJ às vezes acontece o treinamento informal, ou seja, “uma ajuda rápida na hora da busca”, conforme ressaltou um dos entrevistados e em três bibliotecas ressaltaram que não tem treinamentos por não ter necessidade.

Dentro da UERJ existem laboratórios de computadores para os alunos usarem e na maioria das bibliotecas já tem computadores para eles acessarem a base de dados.

Já na UFRJ, o resultado foi diferente. Em todas as bibliotecas existem treinamentos informais e formais. “O treinamento informal acontece quase todo dia” segundo uma entrevistada. Já o treinamento formal acontece por meio de agendamento. Esses treinamentos normalmente oferecem uma visita guiada nas respectivas bibliotecas acima mencionadas. Os bibliotecários apresentam para os alunos como se faz uma busca da informação, além de ensinar o acesso as bases de busca principais, como por exemplo, o portal CAPES (Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior) e a base minerva.

Questão 5: A universidade pública é composta por alunos de diferentes classes sociais. Você acha que existe uma relação entre a classe social e o conhecimento digital? Ou seja, um estudante mais pobre teria mais dificuldades do que um estudante de outra classe social no uso desses recursos tecnológicos? Por quê?

Na questão 5, a diferença de opiniões foi grande. Muitos entrevistados falaram que com o incentivo à inclusão digital através de projetos e programas sociais, além de ONG's que propiciam cada vez mais a inserção da classe desfavorecida no meio digital essa diferença não existe mais. Citaram também que o fato de hoje ter “lan houses” espalhadas por todos os lugares que também ajudariam nessa questão.

Outros falaram que a diferença não está na classe social, mas sim na faixa etária. Isso porque os alunos de mais idade (normalmente cursando mestrado ou doutorado) e que ficaram afastados dos estudos, por um período longo, quando voltam à universidade tem dificuldades com o uso das máquinas, já que em outras épocas os meios de busca eram em sua maioria manual e não digital. Abaixo segue algumas respostas:

- “Não necessariamente. Hoje existe muita lan house”.
- “O computador é uma necessidade na vida das pessoas, comum mesmo nas classes desfavorecidas, mesmo com dificuldades na aquisição”.

- “Depende mais se a pessoa é curiosa ou não”.
- “A classe social não vai marcar essa grande diferença, vai mais do interesse da pessoa, do querer saber, do querer mexer para aprender”.
- “O que pode existir é a diferença intelectual e não pela diferença de classes”.
- “O aluno que chega até aqui, já chega com um certo traquejo”.
- “Concordo plenamente que a condição social influencia diretamente no conhecimento digital. Principalmente nos cursos menos concorridos ou desconhecidos, onde a concentração da classe menos favorecida é maior. Um exemplo o próprio curso de Biblioteconomia, algumas pessoas da minha turma não tinham computador ou se tinham não acessavam a internet, os outros quando tinham internet era discada. Acredito que a dificuldade é mesma em se tratando de habilidade, mas em relação a oportunidade a questão é mais complicada, o pobre geralmente não possui recurso financeiro para fazer um curso de informática ou adquirir um computador”.
- “Sim. Alunos que foram incluídos digitalmente há mais tempo (provavelmente os que tiveram acesso mais cedo à computadores, celulares, internet, etc) tem mais familiaridade e desenvoltura com os objetos digitais. O que por si só já responde ao ponto de que basta acesso e tempo para se garantir um conjunto de habilidades, independente da classe social”.
- “Estudantes de classes sociais menos favorecidas podem ter algumas dificuldades no aproveitamento dos recursos tecnológicos por estarem sujeitos a menos estímulos cognitivos além de barreira lingüística”.
- “Não. A utilização dos recursos tecnológicos tem mais haver em um meio acadêmico, a disponibilidade e facilidades de acesso dos alunos de forma uniforme. Todos têm as mesmas oportunidades de aprender a usar e dominar tais recursos. Mesmo as realidades de acesso ou não acesso antes da universidade de serem diferentes, ao final da vida acadêmica, essa realidade não existirá, visto que a universidade cumpriu seu papel de universalizar o acesso sem distinção de classe a todos aqueles que queiram aprender e apreender os conhecimentos gerados pelos recursos tecnológicos disponibilizados”.

## **7 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A sociedade da informação é marcada pela abundância de informação organizada. Os avanços tecnológicos, resultando na implantação das TICs dentro das bibliotecas universitárias foi um dos fatores que a marcaram a mudança no perfil dos profissionais da informação. Os bibliotecários viram a necessidade de se adaptar e saber utilizar as tecnologias a fim de poder continuar atendendo a seus usuários dentro das universidades públicas.

O bibliotecário é um mediador importante para a efetividade no trabalho com o fluxo de informação no espaço da universidade. Assim, o objetivo desse estudo foi o de propor a adequação do bibliotecário a esse novo perfil, buscando um profissional com interação de habilidades e competências, além de conhecimentos técnicos e gerenciais.

Através da análise do questionário, conclui-se que os bibliotecários têm noção do que se refere à inclusão digital e o que eles podem contribuir para que a exclusão digital seja algo do passado. O incentivo ao treinamento formal é um dos mais importantes itens a ser avaliado e estudado, pois é através dele que o usuário poderá aprender as técnicas eficazes para encontrar a informação desejada.

A partir dos resultados obtidos, verificou-se que conhecer as necessidades do usuário, ser criativo, saber utilizar as ferramentas das tecnologias da informação e comunicação, entre outros instrumentos, são essenciais para diminuir a exclusão digital. A literatura e a opinião dos bibliotecários estão em consonância, o que significa um resultado muito positivo, pois se verificou que o bibliotecário pode contribuir promovendo a inclusão digital e disponibilizar o tão sonhado acesso igualitário para todos.

## REFERÊNCIAS

- BAPTISTA, Sofia Galvão. A inclusão digital: programas governamentais e o profissional da informação – reflexões. **Inclusão Social**, Brasília, v. 1, n. 2, p. 23-30, abr./set. 2006. Disponível em:  
< <http://revista.ibict.br/inclusao/index.php/inclusao/article/viewFile/22/37>>. Acesso em: 10 jul. 2010.
- LAIPELT, Rita do Carmo Ferreira; MOURA, Ana Maria Mielniczuk de; CAREGNATO, Sônia Elisa. Inclusão digital: Laços entre Bibliotecas e Telecentros. **Inf. & Soc.:** Est., João Pessoa, v.16, n.1, 2006, p.285-292. Disponível em:  
<<http://www.eci.ufmg.br/bogliolo/downloads/LAIPELT%20Inclusao%20Digital.pdf>>. Acesso em: 10 jul. 2010.
- OLIVEIRA, Marlene (Coord). **Ciencia da Informação e Biblioteconomia:** novos conteúdos e espaços de atuação. Belo Horizonte: Editora da UFMG, 2005. cap. 6.
- SILVA, E.S.; REIS, M.B. O perfil do profissional da informação no contexto de mudanças da biblioteca universitária. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo. **Anais eletrônicos...** São Paulo: USP, 2008. Disponível em:  
< <http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/3052.pdf>>. Acesso em: 10 jul. 2010.
- SILVA, M.A. et al. O perfil do profissional da informação: um estudo de caso da biblioteca central de Ribeirão Preto. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, Ribeirão Preto. **Anais eletrônicos...** Ribeirão Preto: USP, 2008. Disponível em:  
<<http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/2874.pdf>>. Acesso em: 10 jul. 2010.
- VALENTIM, Marta Lígia Pomim (Org.) **O Profissional da informação:** formação, perfil e atuação profissional. São Paulo: Polis, 2000. p. 107-114. (Coleção Palavra-Chave,11)
- UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. A universidade. Disponível em: < <http://www.uerj.br/institucional>>. Acesso em: 10 jul. 2010.
- UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO. A UFRJ – missão. Disponível em: <[http://www.ufrj.br/pr/conteudo\\_pr.php?sigla=AUFRJMISSAO](http://www.ufrj.br/pr/conteudo_pr.php?sigla=AUFRJMISSAO)>. Acesso em: 10 jul. 2010.

## APÊNDICE



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO  
Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas – CCJE  
Faculdade de Administração e Ciências Contábeis - FACC  
Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de  
Informação - CGB  
Aluno: Lais de Arruda Audi



Data: 01/06/2010

Prezado bibliotecário

As perguntas abaixo estão relacionadas ao tema da minha pesquisa para conclusão de curso, cujo título é “Inclusão digital: Estudo das habilidades e competências necessárias aos bibliotecários que atuam nas universidades públicas do Rio de Janeiro”.

A sua opinião como bibliotecário que atua em Instituição de Ensino Superior é muito importante para o desenvolvimento da minha pesquisa.

Agradeço a sua colaboração.

Questionário:

- 1) O que você entende por inclusão digital?

---

---

---

---

- 2) Dentro do perfil do bibliotecário universitário de hoje quais seriam em sua opinião as habilidades e competências que podem ser exercidas a fim de proporcionar aos estudantes uma inclusão digital?

---

---

---

---

- 3) Quais são as principais dificuldades encontradas pelos alunos durante a realização de uma pesquisa?

---

---

---

---

- 4) Na sua biblioteca existe algum tipo de treinamento formal ou informal quando o estudante não sabe utilizar o computador? Se sim, qual?

---

---

---

---

- 5) A universidade pública é composta por alunos de diferentes classes sociais. Você acha que existe uma relação entre a classe social e o conhecimento digital? Ou seja, um estudante mais pobre teria mais dificuldades do que um estudante de outra classe social no uso desses recursos tecnológicos? Por que?

---

---

---

---